

Bussireisija õiguste raport 2015: Euroopa Parlamendi ja nõukoja määruse (EL) nr 181/2011, 16. veebruar 2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 rakendamiseks Eestis.

Ühistranspordi seaduse § 53⁵ lõikega 2 on määratud Tarbijakaitseamet kõnealuse määruse (edaspidi määrus (EL) nr 181/2011) rakendusametuseks Eestis.

Tarbijakaitseameti kui rakendusametuse pädevusse kuulub:

- kaebuste lahendamine
- tarbijaõiguste tagamiseks ettekirjutuste koostamine vastavatele isikutele (vedajad, bussiterminalid, piletimüüjad jt) määrusest tulenevate kohustuste täitmiseks;
- väärteotsusega nõudeid rikkunud isikule (vedajad, bussiterminalid, piletimüüjad) trahvi määramine järgmiste rikkumiste eest nende esinemisel:
 - puudega ja piiratud liikumisvõimega sõitjale kindlaksmääratud bussijaamades ja bussides abi osutamata jätmine;
 - sõitjale tühistatud või hilinenud reisi korral abi osutamata jätmine;
 - teabe andmata jätmine.

Perioodidel 01.03.2013-31.12.2013 ning 01.01.2014-31.12.2014 ei esitatud Tarbijakaitseametile ühtegi määruse (EL) nr 181/2011 järgset kaebust.

Samas puudub Tarbijakaitseametil informatsioon selle kohta, kui palju määrusejärgseid kaebuseid esitati vedajatele, bussiterminalidele ja piletimüüjatele. Tarbijakaitseametile esitatakse kaebus alles siis, kui teenuse osutaja poole on pöördutud, kuid kaebus ei lahene või ei lahene meelepäraselt.

Kaebuse Tarbijakaitseametile võib esitada e-posti või posti teel, samuti isiklikult kohale tules.

Juhul, kui kaebuse menetluse käigus ei õnnestu poolte kokkulepet saavutada, on tarbijal õigus esitada avaldus kaebuse menetlemiseks tarbijakaebuste komisjonis. Komisjoni otsuse täitmine on vabatahtlik. Otsust mitte täitnud teenuse osutaja lisatakse Tarbijakaitseameti veebilehel avalikustatud „musta nimekirja“ ning menetlust on võimalik jätkata kohtus.

Perioodidel 01.03.2013-31.12.2013 ning 01.01.2014-31.12.2014 ei rakendanud Tarbijakaitseamet vedajate, bussiterminalide, piletimüüjate suhtes ühtegi sanktsiooni, küll aga algatati mitmeid haldusmenetlusi, sealhulgas koostati ettekirjutus.